OMBUDSMAN INGATKAN GUBERNUR PENUHI STANDAR PELAYANAN SELURUH SAMSAT DI LAMPUNG

Jum'at, 25 April 2025 - lampung

SMARTNEWS.ID - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Lampung mengingatkan Gubernur Lampung untuk segera menetapkan dan mempublikasikan standar pelayanan di seluruh kantor Samsat di Provinsi Lampung. Imbauan ini disampaikan menjelang pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang akan berlangsung mulai 1 Mei hingga 31 Juli 2025.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung, Nur Rakhman Yusuf, menyampaikan bahwa tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan terbuka dapat menimbulkan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

"Maladministrasi merupakan pintu awal terjadinya korupsi. Oleh karena itu, penting bagi Pemerintah Provinsi Lampung untuk memastikan seluruh Samsat memenuhi ketentuan dan mempublikasikan standar pelayanan yang jelas," ujar Nur Rakhman dalam rilis resminya di Kantor Perwakilan, Jumat, 25 April 2025.

Nur Rakhman mengungkapkan Tim Ombudsman Lampung telah melakukan pemantauan langsung ke Samsat Drive Thru namun ditemukan belum ada standar pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil pemantauan langsung diketahui Samsat Drive Thru melayani pelayanan pajak kendaraan bermotor 5 tahunan (ganti STNK dan plat kendaraan), dari informasi yang kami terima pemohon harus yang bersangkutan langsung sesuai dengan identitas yang ada pada BPKB dan STNK. Untuk Bea Balik Nama masih melalui Samsat Induk. Namun belum kami temukan publikasi standar pelayanan," ungkapnya.

"Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Jika tidak ada kejelasan mengenai standar pelayanan misalnya persyaratan, prosedur, biaya, jangka waktu penyelesaian dan produk pelayanan maka dikhawatirkan akan terjadi Maladministrasi karena rawan dimanfaatkan oleh oknum tertentu," ungkap Nur Rakhman.

Ia menambahkan, sesuai dengan ketentuan Pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat 14 komponen standar pelayanan yang wajib disusun, ditetapkan, dan dipublikasikan. Komponen tersebut terbagi dalam dua kategori, yaitu service delivery dan manufacturing.

Komponen service delivery meliputi:

1. Persyaratan;

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;

3. Jangka waktu penyelesaian;

4. Biaya atau tarif;

5. Produk pelayanan; dan

6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Sementara komponen manufacturing meliputi:

1. Dasar hukum;

2. Sarana, prasarana, dan fasilitas;

3. Kompetensi pelaksana;

4. Pengawasan internal;

5. Jumlah pelaksana;

6. Jaminan pelayanan;

7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan

8. Evaluasi kinerja pelaksana.

"Keempat belas komponen ini wajib dipublikasikan secara elektronik melalui website dan media sosial, serta secara non-elektronik di unit layanan. Publikasi yang transparan penting agar masyarakat memperoleh akses informasi seluas-luasnya dan tidak menjadi korban penyimpangan oleh oknum tidak bertanggung jawab," jelas Nur Rakhman.

Ia menegaskan bahwa publikasi standar pelayanan dapat mencegah berbagai bentuk maladministrasi, seperti: penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, perbuatan melawan hukum, penyimpangan prosedur, tindakan tidak patut, keberpihakan, konflik kepentingan, diskriminasi, dan ketidakmampuan dalam memberikan layanan.

"Jika masyarakat mengalami keluhan terkait pelayanan Samsat, pengaduan dapat disampaikan melalui saluran pengaduan internal Samsat atau langsung ke Ombudsman Lampung melalui WhatsApp di nomor 0811-980-3737," tutup Nur. (***)